

Kodeks dobrych praktyk sprzedawców energii elektrycznej i operatorów systemów dystrybucyjnych

Spis treści

1.	Preambuła	1
2.	Oferta	1
3.	Umowy	2
4.	Obsługa Odbiorcy	5
5.	Obowiązki Przedsiębiorstwa Sieciowego	7
6.	Sprawy sporne	8
7.	Zmiana Sprzedawcy	9
8.	Pozostałe obowiązki informacyjne	9
9.	Naruszenie zasad Kodeksu	10
10.	Słownik	11

1. Preambuła

W działalności prowadzonej na rzecz swoich Odbiorców Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się wykonywać czynności wynikające ze wzajemnych relacji z należytą starannością, w dobrej wierze i w dobrze pojętym interesie Odbiorców, w granicach obowiązującego prawa.

Niniejszy Kodeks Dobrych Praktyk określa ramy działania Przedsiębiorstw Energetycznych w odniesieniu do Odbiorcy w gospodarstwie domowym.

Przedsiębiorstwo Energetyczne uznaje końcowego Odbiorcę energii w gospodarstwie domowym za podstawowego i ostatecznego beneficjenta procesów liberalizacji, ze szczególnym uwzględnieniem prawa odbiorcy do zmiany Sprzedawcy.

2. Oferta

1. Przedsiębiorstwo Energetyczne dochowuje należytej staranności, by potencjalny Odbiorca posiadał wszelkie możliwe i wyczerpujące informacje o ofercie sprzedaży i dystrybucji energii elektrycznej.
2. Zakres oferty rzetelnie oddaje relacje pomiędzy stronami umowy i zawiera aktualne informacje przynajmniej odnośnie do:
 - opisu proponowanych produktów i usług;
 - cen energii elektrycznej w momencie podpisywania umowy, warunków oraz trybu ich zmian wraz z podstawą prawną oraz zasadami regulacji;
 - czasu trwania umowy i warunków jej odnowienia;

- okresu ważności oferty;
- wystawiania rachunków i metod płatności;
- planowanych i nieplanowanych przerw w dostawie energii oraz zasad udzielania bonifikat za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej;
- wstrzymania dostaw energii elektrycznej oraz zasad jej wznowienia;
- prawa Odbiorcy do rozwiązania umowy o dostawę/sprzedaż energii elektrycznej;
- warunków i sposobów rozwiązania umowy;
- procedur rozwiązywania kwestii spornych, możliwości udzielania rabatów, bonifikat, upustów oraz trybu ugodowego rozwiązywania sporów przez strony umowy;
- trybu i terminów rozpatrywania wniosków lub reklamacji odbiorców w sprawie rozliczeń.

Ponadto:

1. Przedsiębiorstwo Energetyczne przedstawiając ofertę, zawrze w niej informację o trybie oraz zasadach, jakim podlega zmiana jej treści.
2. Przedsiębiorstwo Energetyczne udostępnia treść aktualnej oferty, stosowanych umów oraz obowiązującej taryfy w postaci elektronicznej zamieszczonej na własnej witrynie internetowej oraz w postaci materiałów o charakterze marketingowym dostępnych w Biurach Obsługi Klienta.
3. Działając w interesie obecnych i nowych Odbiorców, Przedsiębiorstwo Energetyczne prowadzi politykę niedyskryminacji i zapewnia równy dostęp do korzyści płynących z nowych ofert.

3. Umowy

Prawa Odbiorcy

1. Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się do udostępniania Odbiorcy wszelkich informacji potrzebnych do podjęcia decyzji podpisania umowy na sprzedaż, dystrybucję lub umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej – informacji dotyczących dostawcy oraz Sprzedawcy, jego oferty, środków ochrony konsumenta – niezależnie od trybu jej zawierania.
2. Przedsiębiorstwo Energetyczne nie może różnicować Odbiorców poprzez nadawanie niektórym z nich nieuzasadnionych przywilejów i uprawnień.

Tryb zawarcia, zmiany treści oraz rozwiązania umowy

1. Przedsiębiorstwo Energetyczne zadba by tryb zawarcia, zmiany treści oraz rozwiązania umowy był jak najmniej uciążliwy dla Odbiorcy i nie powodował powstania po jego stronie nadmiernych utrudnień.
2. Zawarcie w trybie ofertowym, zmiana oraz rozwiązanie umowy wymaga formy pisemnej.
3. Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się dostarczyć Odbiorcy informacje o trybie zawarcia, zmiany treści oraz rozwiązania umowy, wraz z podaniem podstawy prawnej.
4. O trybie zawierania, zmiany treści oraz rozwiązania umowy przedsiębiorstwo informuje na własnej witrynie internetowej oraz w materiałach informacyjnych dostępnych w Biurze Obsługi Klienta.
5. Wsparcie w zakresie zawarcia, zmiany oraz rozwiązania umowy zapewniają pracownicy Biura Obsługi Klienta z wykorzystaniem tradycyjnych oraz elektronicznych kanałów komunikacji.
6. Przedsiębiorstwo Energetyczne w miarę możliwości technicznych udostępnia usługę pozwalającą na zawarcie, zmianę oraz rozwiązanie umowy za pomocą kanałów elektronicznych na rzecz Odbiorców posiadających bezpieczny podpis elektroniczny weryfikowany za pomocą certyfikatu kwalifikowanego.
7. Przedsiębiorstwo Energetyczne zapewnia warunki, również lokalowe w swojej siedzibie, pozwalające Klientowi zapoznać się z treścią umowy przed jej zawarciem.
8. Przedsiębiorstwo Energetyczne zapewnia warunki pozwalające zawrzeć umowę z Klientem bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta oraz za pośrednictwem usług pocztowych.

Zawartość i forma umowy

1. Przedsiębiorstwo Energetyczne dochowa wszelkiej staranności, by zapisy umowy były zgodne z prawem polskim i europejskim, niniejszym Kodeksem Dobrych Praktyk oraz powszechnie obowiązującymi standardami w zakresie utrzymania relacji z Klientami.
2. Przedsiębiorstwo Energetyczne dochowa staranności, by treść umowy była jasna i jednoznaczna w interpretacji zapisów.
3. Forma i skład graficzny zapewniają czytelność i przejrzystość tekstu umowy.
4. Przedsiębiorstwo energetyczne przedstawiając odbiorcy tekst umowy, stosuje aktualne wzory dokumentów.

Zawarcie umowy

1. Przedsiębiorstwo Energetyczne zapewnia uczciwe i znane z wyprzedzeniem warunki świadczenia usługi.

2. Przedsiębiorstwo Energetyczne dokłada wszelkich starań, by przed podpisaniem umowy kompleksowej, na dystrybucję lub sprzedaż energii elektrycznej, Odbiorca miał możliwość zapoznania się z jej zapisami.
3. Przedstawiciele Przedsiębiorstwa Energetycznego udzielają na żądanie zainteresowanego wszelkich wyjaśnień odnośnie do treści umowy, praw i obowiązków w niej zawartych.
4. Informacje, o których mowa w pkt. 3, dostarczane są przed zawarciem lub potwierdzeniem umowy. Jeżeli umowy są zawierane przez pośredników, to powyższa informacja także jest dostarczana przed zawarciem umowy.
5. Przedsiębiorstwo Energetyczne, udostępniając wzór umowy wraz ze wszystkim niezbędnymi załącznikami, zobowiązuje się do zapewnienia aktualności zapisów w niej zawartych.
6. Na wniosek Odbiorcy Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się przesłać projekt umowy za pomocą mediów elektronicznych lub usług pocztowych.

Zmiana warunków umowy

1. Sprzedawca zapewni Odbiorcy swobodę odstąpienia od umowy w związku z otrzymaniem informacji o zmianie warunków umowy.
2. O przewidywanych zmianach w zawartych już umowach, z wyjątkiem zmian cen lub stawek opłat określonych w zatwierdzonych taryfach, Odbiorca będzie informowany niezwłocznie w formie pisemnej.
3. O zmianach cen lub stawek opłat określonych w zatwierdzonych taryfach Przedsiębiorstwo Energetyczne informuje poprzez zamieszczenie komunikatu na własnej witrynie internetowej oraz ogłoszenie w prasie na własny koszt niezwłocznie po ogłoszeniu taryf w Biuletynie URE.
4. Określoną w pkt. 3 informację Przedsiębiorstwo Energetyczne przesyła wraz z najbliższą korespondencją do Odbiorcy lub przekazuje w załączeniu do faktury, rachunku.
5. Wraz z informacją, o której mowa pkt. 2, Odbiorca otrzyma zapewnienie, że rozwiązanie umowy nie wiąże się z żadnymi zobowiązaniami wobec Przedsiębiorstwa Energetycznego.
6. Jeśli do zawartych umów są wprowadzone zmiany, wraz z projektem zmienionej umowy Odbiorca otrzyma pisemną informację o prawie do wypowiedzenia umowy dotychczas obowiązującej wraz terminem, w jakim przysługuje mu to prawo.
7. O wszelkich zmianach w zawartych umowach Przedsiębiorstwo Energetyczne informuje w materiałach informacyjnych dostępnych w siedzibie, Biurach Obsługi Klienta oraz na własnych witrynach internetowych.

Rozwiązanie umowy

1. W przypadku wypowiedzenia umowy przez Odbiorcę Przedsiębiorstwo Energetyczne nie nakłada na niego żadnych dodatkowych kosztów z tego tytułu.

2. Odbiorca ma prawo do wypowiedzenia umowy poprzez złożenie pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu tej umowy lub, o ile istnieją możliwości techniczne, w formie elektronicznej, której treść poświadczona została kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
3. Przedsiębiorstwo Energetyczne zapewnia przestrzeganie okresów wypowiedzeń zawartych w umowie oraz obowiązujących w tym zakresie przepisach prawa.

4. Obsługa Odbiorcy

Przekazywanie informacji

1. Wszelkie działania polegające na gromadzeniu i przetwarzaniu danych osobowych Odbiorców wykonywane są z poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa oraz za pomocą technik i środków zapewniających bezpieczeństwo danych.
2. Przedsiębiorstwo Energetyczne gromadzi i przetwarza dane tylko i wyłącznie w zakresie niezbędnym do wykonania praw i obowiązków wynikających z zawartych umów oraz na zasadach, na które zgodę wyraził Odbiorca.
3. Przedsiębiorstwo Energetyczne może gromadzić i przetwarzać informację w innym niż określony w pkt. 2 celu pod warunkiem uzyskania pisemnej zgody Odbiorcy.

Materiały marketingowe

1. Przedsiębiorstwo Energetyczne dochowa staranności, by materiały marketingowe nie zawierały nieprawdziwych informacji.
2. Przedsiębiorstwo Energetyczne zapewnia rzetelność danych oraz jednoznaczność ich interpretacji, za co bierze odpowiedzialność.
3. Wszelkiego typu porównania i zestawienia obrazujące potencjalne korzyści wynikające z zawartych w materiałach propozycji są rzetelnie przedstawione i oddają pełną informację.

Strona internetowa

1. Przedsiębiorstwo Energetyczne zapewnia, że informacje zamieszczone na witrynie internetowej są aktualne, zgodne ze stanem faktycznym i nie wprowadzają odbiorcy w błąd.
2. Informacje o których mowa w pkt. 1, przedstawione są w sposób czytelny i zrozumiały zarówno z punktu widzenia treści, jak i formy.
3. Przedsiębiorstwo Energetyczne na witrynie internetowej zamieszcza informacje adekwatne do zakresu prowadzonej działalności w zakresie obrotu oraz dystrybucji energii elektrycznej.

4. Przedsiębiorstwa Energetyczne, również te działające w ramach jednej grupy kapitałowej, posiadają odrębne, także pod względem graficznym, witryny internetowe dla spółek dystrybucyjnych i obrotowych.

Poczta elektroniczna

1. W przypadku podejmowania działań marketingowych, promocyjnych oraz sprzedażnych za pośrednictwem poczty elektronicznej przedsiębiorstwo energetyczne dba o pełną identyfikację nadawcy, podając przynajmniej nazwę firmy i dane teleadresowe, w tym telefony do osób mogących udzielić dalszych wyjaśnień w odniesieniu do treści wiadomości.
2. W treści wiadomości powinna zostać zamieszczona informacja o możliwości usunięcia adresata z listy rozgłoszeniowej wraz z instrukcją, jak tego dokonać oraz zapewnieniem o braku jakichkolwiek kosztów związanych z podjęciem tego działania.
3. Sprzedawca będzie szanował prawo Odbiorcy do prywatności, usuwając dane teleadresowe na jego żądanie. Przy czym nie dotyczy to danych przechowywanych na potrzeby realizacji zawartej umowy.
4. Na prośbę Odbiorcy, Sprzedawca dokonuje usunięcia jego danych teleadresowych z listy rozgłoszeniowej w ciągu 7 dni.

Sprzedaż bezpośrednia

1. Sprzedawcy i podmioty z nimi związane oraz przedstawiciele handlowi działają zgodnie z obowiązującym prawem.
2. Przedsiębiorstwo Energetyczne, podejmując działania polegające na sprzedaży bezpośredniej produktów i usług przez siebie oferowanych, dochowa staranności, by działania te nie naruszały dóbr ich adresatów.
3. Przedsiębiorstwo Energetyczne bierze odpowiedzialność za skutki działań osób oddelegowanych do czynności w zakresie sprzedaży bezpośredniej.
4. W ramach wykonywanych czynności, zwłaszcza osobistych kontaktów z Klientami, przedstawiciele Przedsiębiorstwa Energetycznego dysponują, w celu ich okazania na żądanie Odbiorcy, dokumentami jednoznacznie legitymizującymi ich działania.
5. Przedsiębiorstwo Energetyczne dba o odpowiedni dobór personelu zajmującego się sprzedażą bezpośrednią pod względem uczciwości, rzetelności oraz kultury osobistej.
6. Przedstawiciele Przedsiębiorstwa Energetycznego dysponują odpowiednią wiedzą w zakresie oferowanych produktów i usług adekwatną do wykonywanych czynności.
7. Przedstawiciele Przedsiębiorstwa Energetycznego podejmujący się czynności jego reprezentowania dochowają najwyższej staranności, by rekomendacje w zakresie produktów i usług uwzględniały rzeczywiste potrzeby Klienta.
8. Sprzedawca zapewni, że osoby oddelegowane do działań w zakresie sprzedaży bezpośredniej w pełni respektują zapisy niniejszego Kodeksu i postępują zgodnie z nimi.

9. Sprzedawca prowadzi rejestr kontaktów nawiązywanych oraz podejmowanych przez swoich przedstawicieli w zakresie umożliwiającym pełną identyfikację zdarzenia.
10. Jeżeli Przedsiębiorstwo Energetyczne, w zakresie zapewnienia obsługi handlowej, zawrze umowę o świadczenie usług z odrębnym podmiotem, zobowiąże ten podmiot do respektowania zapisów niniejszego Kodeksu w zakresie obsługi Klienta.

Faktury i rachunki

1. Przedsiębiorstwo Energetyczne zapewnia, że wartość rachunku lub faktury obciążająca Odbiorcę jest wyliczona w sposób poprawny zgodnie z właściwą taryfą oraz stanem faktycznym lub rzetelnymi prognozami zużycia.
2. Faktury i rachunki wystawiane są w sposób czytelny i trwały, a treść na nich zawarta jest przejrzysta i zrozumiała dla Odbiorcy.
3. Treść faktur i rachunków umożliwia identyfikację wszystkich pozycji kosztowych składających się na łączne zobowiązanie Odbiorcy.
4. Faktury i rachunki przekazywane są Odbiorcy w sposób skuteczny. Przedsiębiorstwo Energetyczne, na wniosek Odbiorcy, zobowiązuje się przesłać duplikat faktury bądź rachunku pocztą na własny koszt.

5. Obowiązki Przedsiębiorstwa Sieciowego

Odczyt liczników

1. Przedsiębiorstwo Energetyczne bierze odpowiedzialność za skutki działań osób oddelegowanych do czynności w zakresie odczytu liczników, zwłaszcza w zakresie konsekwencji w postaci nieprawidłowego naliczenia należności za pobraną przez Odbiorcę energię elektryczną.
2. Przedstawiciele Przedsiębiorstwa Energetycznego dokonują odczytów liczników w sposób możliwie nieuciążliwy dla Odbiorcy.
3. Przedstawiciele Przedsiębiorstwa Energetycznego dokonujący czynności odczytu liczników posiadają, umieszczony w widocznym miejscu, identyfikator z wyraźnym zdjęciem opatrzonym treścią, jednoznacznie legitymizującą ich działania.
4. Przedstawiciele Przedsiębiorstwa Energetycznego podejmujący się czynności odczytu liczników dochowują najwyższej staranności, by odczyty były rzetelne i odpowiadały stanowi faktycznemu.

6. Sprawy sporne

Spory

1. Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się do podejmowania działań na rzecz rozwiązywania sporów w relacjach z Odbiorcą z uwzględnieniem jasnych reguł, w zgodności z przepisami prawa oraz w ściśle określonych, z góry ustalonych terminach.
2. Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się do rozstrzygania sporów z Odbiorcą w sposób i w trybie niepowodującym nadmiernych obciążeń, w tym również finansowych.
3. Przedsiębiorstwo Energetyczne w pierwszej kolejności podejmie próbę polubownego rozwiązania sporu w terminie nie dłuższym niż 30 dni roboczych od daty jego powstania.
4. O ile spór pomiędzy Przedsiębiorstwem Energetycznym a Odbiorcą będzie tego wymagał, właściwym do jego rozstrzygnięcia jest sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Odbiorcy, o czym Przedsiębiorstwo Energetyczne informuje Odbiorcę.
5. W sprawach spornych dotyczących odmowy zawarcia umowy sprzedaży, umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji energii oraz umowy kompleksowej, a także w przypadku nieuzasadnionego wstrzymania dostarczania energii rozstrzyga Prezes Urzędu Regulacji Energetyki na wniosek Odbiorcy.

Skargi i wnioski oraz zgłoszenia

1. Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się przyjmować skargi, wnioski oraz zgłoszenia w trybie całodobowym.
2. Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się prowadzić rejestry skarg i wniosków oraz zgłoszeń z należytą starannością.
3. Przedsiębiorstwo Energetyczne przyjmuje od Odbiorcy oraz rejestruje skargi, wnioski i zgłoszenia wniesione osobiście w formie ustnej lub pisemnej oraz wniesione telefonicznie, listownie lub w formie elektronicznej.
4. Przedsiębiorstwo Energetyczne nie ma obowiązku rejestracji skarg i wniosków złożonych anonimowo, gdy zgłaszający odmawia podania przynajmniej imienia i nazwiska.
5. Rejestracja skargi, wniosku bądź zgłoszenia zostaje dokonana niezwłocznie po wniesieniu przez Odbiorcę.
6. Przedsiębiorstwo Energetyczne rozpatruje skargę, wniosek lub zgłoszenie w możliwie krótkim terminie i informuje Odbiorcę o zajętych przez siebie stanowisku.

Reklamacje i odwołania

1. Przedsiębiorstwo Energetyczne jest bezwzględnie zobowiązane do przyjęcia reklamacji i odwołań złożonych w formie pisemnej.
2. Reklamacje i odwołania podlegają rejestracji przez Przedsiębiorstwo Energetyczne w osobnym rejestrze.
3. Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się rozpatrzyć reklamację nie później niż w ciągu 14 dni, a odwołanie nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania

7. Zmiana Sprzedawcy

Mając na względzie istotny interes ekonomiczny Odbiorcy, Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązuje się do postępowania zgodnie z prawem i według poniższych zasad:

1. Przedsiębiorstwo Energetyczne informuje swoich Odbiorców o możliwości zmiany Sprzedawcy energii elektrycznej na zasadach określonych obowiązującym prawem oraz niniejszym Kodeksem.
2. Przedsiębiorstwo Energetyczne na witrynie internetowej zobowiązuje się zamieszczać szczegółowe i wyczerpujące informacje o trybie oraz procedurze zmiany Sprzedawcy.
3. Przedsiębiorstwo Energetyczne nie będzie stosowało w umowach zapisów utrudniających zmianę sprzedawcy energii elektrycznej.
4. W umowie kompleksowej, umowie sprzedaży oraz umowie o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej Przedsiębiorstwo Energetyczne umieści zapis odnoszący się do procedury zmiany Sprzedawcy oraz związanych z nią obowiązków Odbiorcy wraz z podaniem podstawy prawnej.
5. Przedsiębiorstwo Energetyczne dochowa staranności, by informacje odnoszące się do procedury zmiany Sprzedawcy energii były pełne, czytelne i zrozumiałe dla Odbiorcy.
6. Sprzedawcy w oparciu o niniejszy kodeks deklarują współpracę w zakresie realizacji procedury zmiany Sprzedawcy w imieniu i na rzecz Odbiorcy.
7. Przedsiębiorstwo Energetyczne działając w interesie Odbiorcy współpracuje z innymi podmiotami celem minimalizacji uciążliwości stosowania procedury zmiany Sprzedawcy.
8. Zmiana Sprzedawcy nie może się wiązać z koniecznością ponoszenia przez Odbiorców dodatkowych kosztów.

8. Pozostałe obowiązki informacyjne

1. Sprzedawca energii elektrycznej będzie informował swoich Odbiorców o strukturze paliw zużytych lub innych nośników energii służących do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej przez niego w poprzednim roku kalendarzowym.

2. Sprzedawca w uzupełnieniu danych określonych w pkt. 1 przekazuje informację o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytwarzania tej energii na środowisko, co najmniej w zakresie emisji dwutlenku węgla i radioaktywnych odpadów.
3. Przedsiębiorstwo Energetyczne przekazuje Odbiorcom informacje o planowanych zmianach cen energii i/lub zmianach w warunkach umowy wynikających zarówno z inicjatywy przedsiębiorstwa, jak i ze zmian obowiązujących przepisów prawa.
4. O ile informacja określona w pkt. 3 dotyczy zmiany ceny energii elektrycznej, zostanie przekazana Odbiorcy w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia tej zmiany.
5. Sprzedawca zobowiązany jest do podnoszenia świadomości Odbiorców w zakresie sposobów racjonalizacji zużycia energii elektrycznej poprzez promowanie właściwych zachowań oraz działań.
6. Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązane jest do aktualizacji swoich danych teleadresowych, zwłaszcza w odniesieniu do Biur Obsługi Klienta.
7. Informacje określone w punktach 1-6 powinny zostać zamieszczone na witrynie internetowej Przedsiębiorstwa Energetycznego i w materiałach drukowanych oraz przekazywane wraz z rachunkiem lub fakturą wystawianą Odbiorcy.
8. Przedsiębiorstwo Energetyczne zapewnia możliwie wiele sposobów regulowania zobowiązań finansowych Odbiorcy z tytułu wystawionych faktur, obejmujących co najmniej przelew na właściwy rachunek bankowy oraz płatność gotówkową w Biurach Obsługi Klienta.
9. Przedsiębiorstwo Energetyczne udostępnia na witrynie internetowej oraz w materiałach promocyjnych informacje o wszystkich możliwych sposobach płatności określonych w pkt. 8 oraz miejscach, gdzie płatność może zostać dokonana.
10. Przedsiębiorstwo Energetyczne uaktualnia wszelkiego typu informacje, w tym ceny sprzedaży energii elektrycznej, na potrzeby funkcjonowania kalkulatora taryf energetycznych zamieszczonego na witrynie internetowej URE.

9. Naruszenie zasad Kodeksu

1. Za naruszenie zasad Kodeksu przez Przedsiębiorstwo Energetyczne uznaje się każde zachowanie niezgodne z tymi zasadami, chyba że jest ono następstwem okoliczności, za które podmiot związany zasadami Kodeksu nie ponosi odpowiedzialności.
2. Przedsiębiorstwo Energetyczne zobowiązane do przestrzegania zapisów Kodeksu odpowiada za naruszenie zasad Kodeksu przez swoich pracowników.

10. Słownik

Definicja podstawowych pojęć używanych w treści kodeksu:

- **Odbiorca końcowy** - odbiorca dokonujący zakupu paliw lub energii na własny użytek.
- **Odbiorca, Odbiorca energii elektrycznej w gospodarstwie domowym** - odbiorca końcowy dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu ich zużycia w gospodarstwie domowym.
- **Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi, wyznaczone do pełnienia tych funkcji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- **Przedsiębiorstwo Energetyczne** - podmiot prowadzący działalność gospodarczą w zakresie wytwarzania, przesyłania, dystrybucji energii lub obrotu nią.
- **Sprzedawca rezerwowy** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, umowę generalną o świadczenie usług dystrybucji z OSD, sprzedające energię elektryczną oraz zapewniające świadczenie usług dystrybucji tej energii na rzecz Odbiorcy, w przypadku zaprzestania dostarczania energii elektrycznej przez Sprzedawcę wybranego przez Odbiorcę.
- **Taryfa** - zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez przedsiębiorstwo energetyczne i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców.
- **Usługa kompleksowa** – usługa świadczona na podstawie umowy zawierającej postanowienia umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usługi przesyłania lub dystrybucji energii.
- **Umowa** – umowa kompleksowa, umowa o świadczenie usług dystrybucji, umowa sprzedaży.
- **Umowy sprzedaży energii elektrycznej** - zgodne porozumienie zawarte pomiędzy odbiorcą energii elektrycznej w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwem energetycznym, ustalające ich wzajemne prawa i obowiązki w zakresie sprzedaży energii elektrycznej.
- **Umowa o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej** - zgodne porozumienie zawarte pomiędzy odbiorcą energii elektrycznej w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwem energetycznym posiadającym koncesję na dystrybucję energii elektrycznej, ustalające ich wzajemne prawa i obowiązki w zakresie dostarczania energii elektrycznej z wykorzystaniem infrastruktury, do której posiada tytuł prawny.
- **Umowa kompleksowa na dostarczenie energii elektrycznej** - zgodne porozumienie zawarte pomiędzy odbiorcą energii elektrycznej w gospodarstwie domowym a

przedsiębiorstwem energetycznym, ustalające ich wzajemne prawa lub obowiązki w zakresie sprzedaży energii elektrycznej oraz jej dystrybucji.